



JURNAL PENGABDIAN DOSEN REPUBLIK INDONESIA

Journal Homepage: www.baliacademicpublishing.com

Pelatihan Penanganan Reservasi Tiket Pesawat untuk Peserta Latih LPK Kampus Penerbangan Bali BATC Denpasar

Ni Nyoman Ardani

Universitas Triatma Mulya, Badung, Bali

nyoman.ardani@triatmamulya.ac.id

ABSTRAK

Program pelatihan penanganan reservasi untuk peserta latih LPK. Kampus Penerbangan Bali BATC, Denpasar, dengan tahapan sebagai berikut: pertama memberikan teori tentang reservasi tiket, selanjutnya memperkenalkan *system provider ticketing* yang dikenal dengan *Global Distribution System* salah satunya adalah SABRE. Tujuan yang ingin dicapai dalam pelatihan ini adalah peserta latih mampu memberikan pelayanan pada penumpang yang berkualitas di tempat *check in* di bandara, mampu melaksanakan proses reservasi secara manual di perusahaan *travel agent* dan *airlines*, mampu menangani proses dokumentasi yang diperlukan untuk perjalanan. Kegiatan pelatihan ini memberikan dampak yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan ketrampilan dan pemahaman peserta latih untuk memasuki dunia industri sebagai *staff check in counter* di bandara, sebagai *staff ticketing* di *travel agent* dan *airlines*. Pelatihan ini membantu peserta latih menangani reservasi tiket melalui tahapan yaitu mencatat tujuan dari pelanggan, jumlah penumpang yang akan berangkat, kelas penerbangan yang diinginkan, perkiraan waktu keberangkatan yang dipilih penumpang, memilih maskapai yang tersedia sesuai dengan pilihan penumpang, memastikan identitas penumpang, mengerti bagaimana menulis nama penumpang sesuai identitas. memastikan harga sesuai dengan persetujuan penumpang. Hal ini dilakukan untuk memastikan penumpang merasakan kenyamanan pada saat berangkat menggunakan maskapai pilihannya. Pelatihan ini dapat meningkatkan kemampuan teori dan ketrampilan peserta latih dalam menangani reservasi tiket baik tiket domestik maupun internasional

ARTICLE HISTORY

Dikirim 20 - Juli - 2025

Diterima 23 - Juli - 2025

Disetujui 24 - Agustus - 2025

Diterbit 01-September- 2025

KATA KUNCI

Pelatihan, Reservasi Tiket Pesawat, *Travel Agent*, *Airlines*, Pemasaran

1. Pendahuluan

Keberadaan *travel agent* dan *airlines* merupakan bagian penting dari lalu lintas manusia yang melakukan perjalanan baik tujuan untuk berlibur, pendidikan, bisnis, urusan keluarga atau urusan lain. Negara Indonesia memiliki negara kepulauan yang sangat luas, sehingga perjalanan akan lebih efisien dilakukan dengan menggunakan pesawat udara. Sesuai dengan laporan BPS yang terbit 03 Pebruari 2025., menyatakan bahwa adanya Peningkatan jumlah penumpang pesawat di Indonesia (domestik) sebesar 1,76% yaitu mencapai 63,7 juta orang dibandingkan dengan tahun 2023. Sedangkan untuk penumpang pesawat

CONTACT Language Assistance ✉ jpdri@balilanguageassistance.com

©2025 The Author(s). Published by Jurnal Pengabdian Dosen Republik Indonesia

internasional berjumlah 19.0 juta orang meningkat 21,46% di tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023.

Travel agent dan *airlines* merupakan komponen penting dalam industri pariwisata. Ada tercatat 406 *travel agent* di Bali yang sebagai anggota ASITA namun yang aktif beroperasi 250 *travel agent* biro perjalanan setelah adanya pandemi COVID 19 dan ada 32 *travel agent* yang menjadi anggota ASTINDO Bali, (BPS, 2024). Sedangkan jumlah maskapai internasional yang masuk ke bandara Ngurah Rai Bali adalah 45 maskapai dan 11 maskapai domestik per bulan Juni 2025 sesuai dengan data yang diperoleh dari *Commercial Department* PT. Angkasa Pura di Denpasar. Hal ini memberi peluang yang besar bagi peserta latih untuk mendapatkan kerja dengan ketrampilan yang dimiliki setelah mendapat pelatihan reservasi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 4 Tahun 2014 mengenai standar usaha perjalanan wisata dan penyelenggara pariwisata. Agen perjalanan wisata sering disebut dengan biro perjalanan wisata, *travel bureau*, *tour operator*, *tour* dan *travel services* adalah usaha yang berfungsi untuk menyediakan keperluan barang/jasa bagi keperluan wisatawan. Penanganan reservasi tiket merupakan salah satu dari kegiatan pemasaran. Pemasaran merupakan seni menjual produk dan jasa (Vakantesh & Penaloza, 2006). Pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan keuntungan suatu perusahaan atau organisasi. Pemasaran juga menjadi penghubung antara produsen dan konsumen (Ardani dalam Hauque-Fawzi dkk, 2022).

Karyawan harus memiliki ketrampilan yang memadai sehingga dapat memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman dan menyenangkan. Hal ini sesuai dengan teori (Pasuraman dkk, 1988) tentang Kualitas Layanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *responsive*). *Reliability* adalah sikap karyawan yang konsisten dalam memberikan pelayanan kepada tamu, *Assurance* adalah sikap sopan yang dapat memberikan kepercayaan melayani tamu. *Tangibles* adalah tersedianya peralatan yang lengkap dalam melayani tamu, memiliki *empathy* kepada tamu dan *responsive* yaitu pelayanan yang cepat dan membantu sepenuh hati. Bauran pemasaran (*Produk, Price, Place, Promosi, People, Tangible* dan *Proses*). Dalam industri *travel agent* dan *airlines* penanganan reservasi tiket pesawat merupakan bagian yang sangat penting, Dengan ketrampilan yang baik, dapat memberikan harga yang terjangkau pada penumpang dan mampu memberikan pelayanan secara profesional (Ardani, 2021).

Dalam pelaksanaan pelatihan ada beberapa kendala yang dihadapi seperti layanan internet yang kurang stabil, system GDS yang digunakan adalah *training mode*, dan keterbatasan jumlah *airlines* yang bekerja sama dalam training ini dengan SABRE, sehingga memiliki keterbatasan akses dalam pelatihan reservasi tiket pesawat. Di samping itu pelatihan reservasi tiket pesawat ini sangat penting dilakukan untuk memberikan ketrampilan dalam menangani reservasi tiket di *travel agent* dan *airlines* juga membuka peluang untuk membangun usaha sendiri.

2. Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di LPK Kampus Penerbangan Bali BATC, Denpasar. LPK beralamat di Jl. Tukad Barito timur no 18B Renon Denpasar Bali. Didirikan sejak 2006 di Denpasar. Adapun kegiatan ini melibatkan 30 peserta latih dari Program studi *Airport Handling Management*. Program pelatihan ini berlangsung selama 14 kali pertemuan termasuk *assessment*. Setiap pertemuan

dilaksanakan selama 90 menit. Adapun metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif. Seluruh peserta latih terlibat langsung dalam pelatihan reservasi tiket pesawat ini. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan dengan menggunakan modul yang disusun oleh instruktur Bersama tim pelatih dan akademik LPK Kampus Penerbangan Bali BATC, Denpasar, Modul GDS Sabre, laptop. Adapun Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi secara langsung yaitu peserta latih diberikan tugas membuat reservasi tiket pesawat dan mengerjakan langsung di GDS, Sabre. Juga dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada peserta latih untuk mengetahui pemahaman teori reservasi tiket pesawat.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian ini dimulai dengan memberikan teori tentang reservasi ticket pesawat, pengenalan *system ticketing provider* GDS yang disediakan oleh Sabre.

Gambar 1. Pelatihan Sabre



Gambar 2. Pemantapan Teori



A. Langkah-langkah dalam pelatihan reservasi tiket pesawat

Penjelasan teori sebelum praktek. Adapun teori yang harus dipahami adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan penyegaran teori mengenai Peta Indonesia dan Peta dunia. Teori ini untuk memastikan peserta latih mengingat kembali nama kota, negara, benua
- 2) *Three letter code city* (Indonesia dan Internasional) .contoh Kota Denpasar three leter code adalah DPS. Kode kota ini harus diketahui untuk digunakan dalam membuat reservasi di GDS
- 3) *Two letter code airlines* (Indonesia dan Internasional) contoh Maskapai Garuda Indonesia adalah GA. Kode ini juga wajib diketahui dalam membuat reservasi
- 4) Time table pesawat untuk melatih peserta latih mengerti membaca jadwal penerbangan, jenis pesawat, kelas penerbangan, type perjalanan
- 5) Ketentuan umur: menentukan umur penumpang (bayi 0-23 bulan, anak-anak 2-11 tahun dan dewasa 12 tahun ke atas)
- 6) Harga; teori harga untuk bayi 10% dari harga dewasa, anak-anak 75% dari harga dewasa dan 100% untuk dewasa
- 7) Ketentuan bagasi dalam penerbangan, ada bagasi kabin, bagasi *check in* dimana bagasi *check in* dibagi menjadi 2 konsep yaitu konsep berat dan konsep jumlah atau pieces
- 8) Membedakan *low cost airlines* dan *premium airlines* .
- 9) Membaca identitas penumpang seperti KTP untuk perjalanan domestik, paspor dan visa untuk internasional.

B. Langkah-langkah dalam menangani reservasi ticket pesawat perjalanan domestik

Sebelum membuat reservasi ada beberapa tahapan yang harus dilakukan :

- 1) Mempersiapkan peralatan seperti personal komputer/*PC/Laptop/handphone*
- 2) Memastikan internet dalam kondisi stabil
- 3) Mencatat permintaan penumpang dengan benar. Penumpang menghubungi *travel agent* atau *airlines* melalui beberapa kanal seperti *email, whatsapp*, atau masih ada beberapa yang datang langsung ke kantor. Adapun persiapan yang diperlukan adalah :
 - a. Mencatat tujuan perjalanan atau rute yang dikehendaki,
 - b. Mencatat maskapai yang dipilih (jika penumpang sudah menentukan) jika tidak seorang staff harus bisa memberika referensi maskapai sehingga penumpang bisa memilih,
 - c. Kelas penerbangan yang dikehendaki,
 - d. Jumlah penumpang yang akan berangkat,
 - e. Memastikan umur penumpang dengan mengecek kartu identitas berupa KTP/SIM/Akte kelahiran dll,
- 4) Memberikan alternative maskapai dengan harga
- 5) Pada saat sudah ditentukan oleh penumpang, dilanjutkan proses membuat reservasi
- 6) Meminta penumpang untuk melakukan pengecekan ulang atas reservasi yang sudah dibuat. Hal ini bisa dilakukan langsung di counter jika penumpang datang dan juga bisa dikirimkan melalui *email/wattsapp*
- 7) Menunggu konfirmasi tamu yang menyatakan bahwa reservasi sudah sesuai dengan permintaan

- 8) Meminta pembayaran dari penumpang, pembayaran bisa dilakukan dengan *cash/tunai*, kartu kredit, melalui *QRIS*, melalui transfer ke rekening dan *payment link*
- 9) Jika pembayaran melalui transfer pastikan uang sudah diterima dengan jumlah yang benar di rekening perusahaan
- 10) Mencetak *ticket*.
- 11) Menyerahkan *ticket* kepada penumpang, hal ini bisa dilakukan secara langsung pada saat penumpang datang ke kantor dan sekarang lebih banyak penumpang minta *soft copy* melalui *email*, *whatsapp* sehingga lebih praktis.

C. Langkah-langkah dalam menangani reservasi ticket pesawat perjalanan internasional

Sebelum membuat reservasi ada beberapa tahapan yang harus dilakukan :

- 1) Mempersiapkan peralatan seperti personal computer/PC/Laptop/handphone
- 2) Memastikan internet dalam kondisi stabil
- 3) Mencatat permintaan penumpang dengan benar. Penumpang menghubungi travel agent atau airlines melalui beberapa kanal seperti *email*, *whatsapp*, atau masih ada beberapa yang datang langsung ke kantor. Adapun persiapan yang diperlukan adalah :
 - a. Mencatat tujuan perjalanan atau rute yang dikehendaki, menanyakan tujuan perjalanan penumpang apakah berlibur, sekolah, bisnis, dll. Karena hal ini akan mempengaruhi dokumen perjalanan dan jenis ticket yang diperlukan *one way* atau harus *return*, juga apakah perlu dokumen berupa visa atau cukup hanya dengan paspor
 - b. Setelah mengetahui tujuan, pastikan dokumennya sesuai.
 - c. Mencatat maskapai yang dipilih (jika penumpang sudah menentukan) jika tidak seorang staff harus bisa memberikan referensi maskapai sehingga penumpang bisa memilih.
 - d. Kelas penerbangan yang dikehendaki,
 - e. Jumlah penumpang yang akan berangkat,
 - f. Umur penumpang dengan mengecek kartu identitas berupa Paspor
- 4) Memberikan alternative maskapai dengan harga
- 5) Pada saat sudah ditentukan oleh penumpang, dilanjutkan proses membuat reservasi
- 6) Meminta penumpang untuk melakukan pengecekan ulang atas reservasi yang sudah dibuat. Hal ini bisa dilakukan langsung di counter jika penumpang datang dan juga bisa Memastikan dikirimkan melalui *email/whatsapp*
- 7) Menunggu konfirmasi tamu yang menyatakan bahwa reservasi sudah sesuai dengan permintaan
- 8) Meminta pembayaran dari penumpang,, pembayaran bisa dilakukan dengan *cash/tunai*, kartu kredit, melalui *Qris*, melalui transfer ke rekening dan *payment link*
- 9) Jika pembayaran melalui transfer pastikan uang sudah diterima dengan jumlah yang benar di rekening perusahaan
- 10) Mencetak *ticket*.

- 11) Menyerahkan *ticket* kepada penumpang ,hal ini bisa dilakukan secara langsung pada saat penumpang datang ke kantor dan sekarang lebih banyak penumpang minta *soft copy* melalui *email*, *whatsapp* sehingga lebih praktis.

Gambar 3. Pemantapan Teori



4. Simpulan dan Saran

Kegiatan pelatihan membuat reservasi ticket di LPK Kampus Penerbangan Bali BATC, dimulai dengan beberapa tahapan yaitu memberikan teori tentang dunia aviasi seperti, pembelajaran penyegaran kembali mengenai peta kota-kota di Indonesia, pengenalan *three letter code* kota-kota di Indonesia dan internasional, organisasi pendukung *airlines* dan *travel agent*. *Alliansi airlines*, *two letter code* maskapai yang ada di Indonesia juga internasional. Selanjutnya belajar membaca *time table* penerbangan yang berisi tentang jadwal keberangkatan, type pesawat, kelas penerbangan, apakah rute langsung atau transit, ketentuan harga, ketentuan umur, bagasi, membaca identitas penumpang seperti KTP, Paspor menentukan umur penumpang (bayi 0-23 bulan, anak-anak 2-11 tahun dan dewasa 12 tahun ke atas)

Setelah pemahan teori selanjutnya peserta latih diajarkan praktek dengan menggunakan *system Global Distribusi System (GDS)* salah satunya SABRE. Kegiatan ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk persiapan peserta latih memasuki dunia kerja di industri *travel agent* bagian *ticketing*, perusahaan penerbangan baik bagian *ticketing* juga bagian *check in counter*. Hal ini sejalan dengan visi dari LPK Kampus Penerbangan Bali BATC, menjadi Lembaga Pendidikan dan pelatihan yang bermutu tinggi serta menghasilkan SDM kompeten, siap kerja, dan beretika di bidang penerbangan dan pariwisata. Dengan MISI sebagai berikut: 1. Meyelenggarakan pelatihan dengan berorientasi pada dunia kerja industri tanpa mengesampingkan kaidah akademis dengan mencetak generasi hebat industri penerbangan. 2. Menjadi *bridging partner industry* untuk generasi hebat untuk berkarir di dunia penerbangan serta 3. Membentuk sikap mental dan perilaku peserta latih yang professional, Tangguh, mandiri, percaya diri dan beretika.

5. Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada LPK. Kampus Penerbangan Bali BATC atas kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan pengabdian ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada TIM Manajemen yang sangat disiplin terutama dalam absensi peserta latih sehingga kegiatan ini bisa berjalan dengan lancar. Saya mengharapkan kegiatan pelatihan bisa terus dikembangkan dengan materi pengembangan lainnya untuk dapat memberi manfaat bagi peserta latih dan bisa diterapkan di LPK lain.

Daftar Pustaka

- Ardani, N. N. (2021). Effect of Marketing Mix and Service Quality on Customers Satisfactions and Loyalty (A Study on PT. Mutiara Cemerlang Utama Bali). *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality* 5(2) 76-87, 12.
- Ardani, N.N. & Yuni L.K.H.K.,(2024). Strategi Pemasaran Konvensional Travel Agent Dalam Mempertahankan Eksistensi di Era Digitalisasi (Studi Pada PT. Mutiara Cemerlang Utama Bali). *Journal of Tourism and interdisciplinary Studies* 4,61-71, 11.
- BPS. (2025). *Perkembangan Transportasi*. Bali.
https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/717936/perkembangan-transportasi.html?utm_source=chatgpt.com
- Endrayani & Yuda, I.B.N.K.P., (2025). Pelatihan Menyiapkan Kamar untuk Tamu oleh Jurusan House Keeping di OTC Bali Tabanan. *Jurnal Pengabdian Dosen Republik Indonesia volume 1 no 2*, 7.
- Haque-Fauzi, M. E. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori, dan Implementasi*. Jakarta: Pascal Books.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L., (1988), "Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.
- Venkatesh, A. And Penaloza, L., (2006). *From Marketing To The Market*. New York: M.E Sharpe, Inc